**IT 向け SOP テンプレート** 

IT 向け標準運用手順

組織/団体名

番地

市区町村、都道府県、郵便番号

webaddress.com

バージョン 0.0.0

00/00/0000

担当部署

| バージョン履歴 |
| --- |
| バージョン番号 |  | 現行バージョンの日付 |  |
| **発効日** |  | **有効期限** |  |
| **担当者** |  | **署名** |  |
| **作成者** |  | **承認者** |  |

**レビュー手順**

標準運用手順のレビューと更新を行う頻度と、担当者を列挙します。

|  |
| --- |
|  |

**目的**

この SOP の目的は何ですか？このドキュメントに適用されるポリシーや規制に注意してください。

|  |
| --- |
|  |

**範囲**

これらの手順は、業務と機器のどの側面、またはどの部門に適用されますか？

|  |
| --- |
|  |

**役割と責任**

これらの標準運用手順が適用される人物と、各役割の責任を定義します。

|  |  |
| --- | --- |
| **役割** | **責任** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**キーワードと定義**

頭字語、専門用語、または複数の意味があり得る用語を定義します。

|  |  |
| --- | --- |
| **キーワード** | **定義** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**重要なビジネス部門**

IT にまつわる困難が、組織の特定部門にどう影響し得るかを分析しましたか？

|  |
| --- |
|  |

**手順**

手順を以下に詳しく説明してください。必要に応じてフローチャートを使用し、プロセスを説明します。

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **手順名** | **タスク** | **担当者** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**フローチャート**

*フローチャートを使用すると、特定の条件に基づいてヘルプデスク チケットを記入する上で、どのような措置を取るべきかを示すのに役立ちます。*

**キー**

ステップ

開始/終了

インプット/
アウトプット

ドキュメント

決定

**はい**

**いいえ**

コネクタ

**はい**

**いいえ**

空白の
アイコンをコピー/
貼り付け

**はい**

**いいえ**

**トラブルシューティング手順**

インシデントの調査、エスカレーション、解決はどのように行われますか？

|  |
| --- |
|  |

**チェックリスト**

プロセスで使用するすべてのチェックリストを追加し、記入したチェックリストのファイリング システムを記述します。

|  |
| --- |
|  |

**サービス継続性**

インシデント中およびインシデント後にサービスの可用性と継続性が確保されるよう、バックアップと復元のタスクが定義されていますか？

|  |
| --- |
|  |

**エスカレーション**

サービスに関する問題はどうエスカレーションされますか？

|  |
| --- |
|  |

**記録管理**

保証、チェックリスト、メンテナンス ログのアーカイブと取得の方法を説明します。

|  |
| --- |
|  |

**メンテナンス**

機器のメンテナンス スケジュールは策定されていますか？どのようなメンテナンス タスクがありますか？

|  |
| --- |
|  |

**機器、ハードウェア、ソフトウェア**

使用中のすべてのコンポーネントを列挙します。

|  |
| --- |
|  |

**構成**

コンポーネントとネットワークがどのように組み合わされているかを説明します。

|  |
| --- |
|  |

**図**

必要に応じて機器図やネットワーク図を含めます。

|  |
| --- |
|  |

**サービス レビュー**

前回のレビュー期間に問題が見つかりましたか？それらの問題を説明してください。

|  |
| --- |
|  |

**サービス カタログ**

組織の IT サービス カタログに対し、この標準運用手順はどのように適用されますか？

|  |
| --- |
|  |

**変更プロセス**

システム、機器、手順に対する変更はどのように行われますか？

|  |
| --- |
|  |

**レファレンス**

関連するマニュアルやドキュメントの外部ソースを列挙します。

|  |
| --- |
|  |

**署名**

手順を読んで理解したことを確認する署名を、従業員から取得します。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **スタッフ メンバー氏名** | **署名** | **日付** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **– 免責条項 –**Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。かかる情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。 |